

Expedient: 1407-5332/2025 Contractacions de serveis per procediment negociat sense publicitat
Assumpte: CONTRACTE DE SERVEIS PER A LA GESTIÓ I VENDA D'ESDEVENIMENTS
Àrea / Unitat: DINAMITZACIÓ I PARTICIPACIÓ CIUTADANA - Adrià Kleque Garcia
Destinataris:

AJUNTAMENT D'ESPARREGUERA

Contracte de serveis de gestió i venda d'esdeveniments

Informe de Necessitat i Plec de Prescripcions Tècniques

Expedient núm. 1407-5332/2025





ÍNDEX DE CONTINGUTS

1. Antecedents.....	3
2. Objecte del contracte.....	4
3. Justificació de la necessitat.....	5
4. Pressupost de licitació.....	5
5. Durada del contracte.....	6
6. Justificació del procediment d'adjudicació.....	7
7. Requisits del contractista.....	7
8. Aspectes a negociar.....	8
9. Serveis a realitzar.....	8
10. Obligacions de l'adjudicatari.....	10
11. Nivell de servei requerit (SLA).....	14
12. Condicions especials d'execució.....	16
13. Modificació del contracte.....	17
14. Subrogació.....	17
15. Subcontractació.....	17
16. Lloc de prestació.....	17
17. Assegurances.....	17
18. Responsable del contracte.....	18
19. Termini de recepció del contracte.....	18
20. Termini de garantia del contracte.....	18

1. Antecedents

L'ús i dotació de tecnologia per part de l'Administració és un manament del legislador, que en els últims anys ha impulsat l'anomenada Administració Electrònica que s'ha generalitzat en les lleis 39/2015 i 40/2015 d'1 d'octubre de 2015 de procediment administratiu i de règim jurídic respectivament, així com en la mateixa llei de contractes del sector públic.

De manera que l'ús d'aplicacions informàtiques és una realitat i una necessitat davant la qual es troben les Administracions Locals. Així doncs, l'Administració electrònica no sols està pensada pels ciutadans sinó pels mateixos empleats, que estan obligats a relacionar-se amb l'Administració per mitjans electrònics.

En aquest sentit, l'Ajuntament disposa d'una solució global i autogestionable per a la reserva i venda d'entrades per a esdeveniments organitzats, o en els que col·labora, en funcionament basada en el software Koobinevent, desenvolupada en exclusiva per l'empresa Koobinevent S.L., amb CIF B55075022. Aquest sistema es va licitar mitjançant la tramitació de l'expedient 3085-3103/2021 per procediment obert. La plataforma de gestió i venda d'esdeveniments està en ple funcionament des del 4 de gener de 2022 i dona servei als empleats i empleades municipals en la gestió i venda d'esdeveniments i a la ciutadania, en la compra i reserva d'entrades per a esdeveniments, i està formada per les aplicacions següents:

- Aplicació back-office, per a la configuració dels esdeveniments de forma autogestionable.
- Aplicació front-office, per a la venda d'entrades presencial (taquilla).
- Aplicació de venda d'entrades en línia, per a la ciutadania.
- Aplicació per al control d'accés de les entrades mitjançant la lectura de codis QR.

Els principals beneficis que el sistema aporta són:

- Millora la gestió ja que permet la configuració autònoma de recintes, esdeveniments i preus per part de l'Ajuntament.
- Millora el procediment per a la venda i reserva d'entrades ja que permet la venda en línia i la venda presencial, a taquilla.
- Millora la gestió econòmica ja que permet la integració de terminals de pagament i aporta les dades relatives a la venda d'entrades en les diverses vies: en efectiu, en datàfon i en datàfon virtual.
- Millora el control d'accés als esdeveniments ja que aquest és automatitzat, mitjançant la lectura de codis QR.
- Millora la comunicació amb els usuaris ja que permet la gestió de la base de dades d'usuaris, que és pròpia de l'Ajuntament, i l'explotació de les dades mitjançant eines CRM (Customer Relationship Management).
- Millora la comunicació dels esdeveniments organitzats per l'Ajuntament d'Esparreguera, ja que permet accedir a la compra o reserva d'entrades en línia.

L'Ajuntament creu convenient a nivell tecnològic continuar utilitzant aquesta solució global autogestionable, ja que s'adequa a la necessitat en matèria de gestió i venda d'esdeveniments. En aquest sentit, al marge de la correcta prestació de funcionalitats que s'ofereixen actualment, la tecnologia que suporta aquest programari no requereix d'una actualització substancial que aconselli un canvi tecnològic; per tot no es planteja cap solució tecnològica

alternativa, atenent al fet que el canvi a una solució diferent a l'actual suposaria un cost econòmic i d'implantació innecessari i ineficient que afegiria complexitat en la gestió i venda d'esdeveniments.

De conformitat amb l'article 168.a) paràgraf segon de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de contractes del sector públic (en endavant LCSP) es pot licitar mitjançant el procediment negociat sense publicitat quan els subministraments i els serveis només es puguin encomanar a un empresari determinat perquè no hi hagi competència per raons tècniques.

Els serveis anteriorment descrits només els pot satisfer Koobinevent SL, atenent al fet que aquesta empresa és la propietària exclusiva dels drets sobre les llicències d'ús de les aplicacions i proveïdora en exclusiva dels serveis de manteniment i suport corresponents del software Koobinevent, i instal·lades sota llicència de dret d'ús exclusiu de Koobinevent.

El present contracte està inclòs en el Pla de Contractació.

Aquest contracte està subvencionat:

☒ No

Aquest contracte afecta al programari municipal:

☒ Sí

☐ No

2. Objecte del contracte

L'objecte del present contracte és el subministrament del llicenciament per a l'ús del software, així com el servei de manteniment i suport d'una solució global i autogestionable per a la gestió i venda d'esdeveniments organitzats, o en els que col·labora, l'Ajuntament d'Esparreguera, ja siguin de caire cultural, esportiu o social, entre d'altres. La solució ha d'incorporar un sistema de control d'accés electrònic als recintes on es desenvolupin els esdeveniments i permetre l'emmagatzematge, ús, anàlisi i interpretació de dades per facilitar la presa de decisions mitjançant una única aplicació, amb total independència i autonomia operativa.

El contracte inclou l'allotjament i l'accés en servidor al núvol a les solucions de la plataforma (Servei SaaS), i ha de mantenir disponibles els diferents serveis que dona la plataforma als usuaris i usuàries de manera ininterrompuda. Ha de conservar la integritat i seguretat de la informació que allotgen; és a dir, la totalitat del contingut que compon la plataforma. Per altra banda, també queda inclòs el servei de suport i assessorament tècnic en quant a consultes, incidències i actualitzacions de programari, d'acord amb els requisits i característiques tècniques establertes en el present PPT.

Per tant, es tracta d'un contracte mixt de serveis i subministraments, essent la prestació principal la de serveis, atès que la majoria de requeriments del contracte van associats al servei.

Cal indicar que en el cas que es faci ús de la plataforma en esdeveniments en els que l'Ajuntament hi col·labora, el software objecte de contracte només s'utilitzarà per a la reserva d'entrades, no incloent el pagament.

No s'admeten variants en les ofertes respecte a l'objecte del contracte.

Malgrat les previsions contingudes en l'article 99.3 de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de Contractes del Sector Públic, per la qual es traslladen a l'ordenament jurídic espanyol les Directives del Parlament Europeu i del Consell 2014/23/UE i 2014/24/UE, de 26 de febrer de 2014 (d'ara endavant, LCSP), es consideren motius vàlids, a l'efecte de justificar la no divisió en lots de l'objecte del contracte:

- a. El fet que la realització independent de les diverses prestacions compreses en l'objecte del contracte en dificulta l'execució correcta des del punt de vista tècnic.

L'objecte d'aquest contracte es correspon amb els següents codis CPV:

- 30211300-4 - Plataformes informàtiques
- 72212110-Serveis de desenvolupament de software de punts de venda.
- 72267100-0 Manteniment de software de tecnologia de la informació

El servei de Cultura no disposa de mitjans personals ni materials per dur a terme amb mitjans propis aquest contracte, d'acord amb l'informe d'insuficiència de mitjans emès en data 05/06/2025 per la Tècnica de Cultura, i que consta en l'expedient de contractació.

3. Justificació de la necessitat

La naturalesa i extensió de les necessitats que es pretenen cobrir mitjançant el contracte projectat així com la idoneïtat del seu objecte i contingut per satisfer-les, es concreten en la necessitat d'establir un sistema unificat per a la reserva i venda d'entrades i abonaments per als esdeveniments que organitza o en els que col·labora l'Ajuntament d'Esparreguera.

Amb aquest servei es donarà compliment a les competències descrites en l'article 25.2 lletra m) de la Llei 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Règim Local, que fa referència a la "promoció de la cultura i dels equipaments culturals". La referida competència, segons l'article 26 de la mateixa llei, no és obligatòria.

4. Pressupost de licitació

La despesa i el preu del servei que per aquest Ajuntament representa la contractació de referència, amb càrrec a l'aplicació pressupostària 210 334 2279900, és de 36.300,00€ (Trenta-tres mil tres cents euros), IVA inclòs, d'acord amb el següent desglossament:

Exercici	Aplicació pressupostària	Període	B Imposable	IVA 21%	TOTAL
2026	210 334 2279900	12 mesos	7.500,00 €	1.575,00 €	9.075,00 €
2027	210 334 2279900	12 mesos	7.500,00 €	1.575,00 €	9.075,00 €



2028	210 334 2279900	12 mesos	7.500,00 €	1.575,00 €	9.075,00 €
2029	210 334 2279900	12 mesos	7.500,00 €	1.575,00 €	9.075,00 €
TOTAL			30.000,00 €	6.300,00 €	36.300,00 €

El preu base de licitació és adequat als preus generals de mercat (d'acord amb l'article 100 i 102 LCSP).

El pressupost base de licitació es determina a partir del càlcul dels costos directes i indirectes associats a l'execució del contracte així com el benefici industrial. Els costos directes són aquells que sense cap mena de dubte es poden assignar a l'execució del contracte. Es divideixen en costos de personal i costos dels productes a subministrar, si s'escau. Els costos indirectes són aquells necessaris per a l'execució del contracte però que no es poden assignar de forma unívoca al mateix. El benefici industrial és el percentatge que l'empresari es marca com a guany.

El preu del contracte s'ha determinat, d'acord amb la justificació que consta en l'expedient, en base a :

☒ Preus referits a components de la prestació, no podent-se determinar les unitats que es necessitaran.

☐ Preus referits a components de la prestació, sent les unitats que es necessiten determinables.

☐ Un tant alçat en no haver estat possible o convenient la seva descomposició.

No s'admet la revisió de preus durant la vigència del contracte.

S'establirà, en l'oferta econòmica, un preu unitari màxim per entrada venuda en la plataforma (siguin quines siguin les característiques de l'espectacle), per cadascun dels espectacles, amb els barems següents:

Concepte	Preu màxim (Sense IVA)	Preu màxim (Amb IVA)
Preu unitari per entrada venuda	0,60 €	0,73€

5. Durada del contracte

El contracte tindrà una durada màxima de 4 anys. No es preveu la possibilitat de prorrogar el contracte. Aquesta durada es concreta tenint en compte la naturalesa de les prestacions, les característiques del seu finançament i la necessitat de sotmetre'n la realització periòdicament a concurrència (art. 29 LCSP).

6. Justificació del procediment d'adjudicació

D'acord amb allò argumentat en els antecedents dels presents plecs, el contracte es tramitarà mitjançant procediment negociat sense publicitat, donat que concorren les circumstàncies indicades en l'article 168, apartat a.2, de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, reguladora dels Contractes del Sector Públic, i que queden justificades pels motius següents:

- Articles 168.a.2:
 - o No existeix competència per raons tècniques, ja que l'empresa Koobinevent SL és el creador i l'únic propietari del software Koobinevent de gestió i venda d'esdeveniments, i només aquesta pot realitzar-ne el manteniment preventiu, correctiu i evolutiu. Així mateix, és l'únic distribuïdor i únic responsable del manteniment i suport de les aplicacions Koobinevent.
 - o La propietat de la marca registrada Koobinevent és de l'empresa Koobinevent SL.

Consta a l'expedient de contractació el certificat d'exclusivitat de serveis presentat per Koobinevent SL.

7. Requisits del contractista

En relació a la solvència econòmica i financera, d'acord amb la previsió de l'article 87.1.a) LCSP, el volum anual de negocis referit al millor exercici dins dels tres últims exercicis disponibles en funció de les dates de constitució o d'inici de l'empresari i de presentació de les ofertes ha de tenir un valor igual o superior a 36.300,00€.

El mitjà d'acreditació del mínim assenyalat serà una declaració sobre el volum global de negocis i, si s'escau, sobre el volum de negocis en l'àmbit d'activitats corresponent a l'objecte del contracte, referit com a màxim als tres últims exercicis disponibles en funció de la data de creació o d'inici de les activitats de l'empresari, en la mesura en que es disposi de les referències de dit volum de negocis. Quan, per raons justificades, el contractista no pogués facilitar les referències sol·licitades, podrà acreditar la seva solvència mitjançant qualsevol altra documentació presentada que sigui considerada com a suficient per l'òrgan de contractació, com la prevista a l'article 87 de la LCSP.

En quant a la solvència tècnica professional, els licitadors hauran d'acreditar com a mínim haver realitzat durant els últims tres anys un servei, cada anualitat, de característiques anàlogues i d'import igual o superior al que és objecte de contracte, mitjançant una relació dels principals serveis en l'àmbit de l'objecte del contracte o en àmbits connexes, amb indicació del seu objecte, de l'import total, la data i l'entitat contractant, pública o privada.

A més, els licitadors haurà de justificar disposar dels certificats de seguretat, qualitat i privacitat següents:

- o Esquema Nacional de Seguretat (ENS), nivell mig, que garanteix que el licitador disposar d'un sistema gestionat amb mesures i controls que assegurin la protecció dels sistemes d'informació envers amenaces i incidències internes i externes.
- o ISO/IEC 27001, que garanteix que el licitador disposa d'un sistema de gestió de seguretat de la informació conforme a referida norma.

Es requereix d'aquesta solvència tècnica degut a la criticitat dels sistemes d'informació objecte del contracte; per aquest motiu es requereix de les certificacions corresponents en matèria de ciberseguretat.

8. Aspectes a negociar

Els aspectes a negociar seran els següents:

- Posada a disposició d'una impressora tèrmica per a l'obtenció d'entrades i el subministrament del paper tèrmic corresponent al seu model entre el 15 de setembre i el 15 de gener cadascun dels anys de vigència del contracte.
- Es subministrarà el paper tèrmic necessari per a la venda d'entrades a taquilla a demanda de la responsable del contracte, amb màxim de 3.000 unitats.
- Adaptació i personalització dels dissenys de l'escriptori i de la versió mòbil a la identitat corporativa de l'Ajuntament d'Esparreguera.

9. Serveis a realitzar

L'adjudicatari ha de garantir l'accessibilitat a les aplicacions per part dels usuaris i usuàries i la realització del servei de suport i manteniment de les diferents solucions tecnològiques objecte del contracte.

L'accessibilitat a la plataforma inclou l'accés a l'aplicació Koobinevent en servidor al núvol i amb accés permanent, així com a l'aplicació a internet, per part de la ciutadania, alhora que conserva la integritat i seguretat de la informació que allotgen; és a dir, la totalitat del contingut que compon la solució tecnològica.

La solució de venda i gestió d'esdeveniments ha d'incloure les següents característiques i funcionalitats:

- a) Autonomia en la configuració de dades sobre els recintes i la possibilitat de configurar aquests en subespais, amb l'objectiu d'associar la venda o gestió corresponent. Ha d'incorporar la possibilitat d'assignar regles o privilegis a les localitats (seients reservats, ús exclusiu VIP, etc.)
- b) Elecció manual de les localitats (a elecció de l'usuari), de forma automàtica (oferir a l'usuari la millor localitat disponible) i una combinació de les dues (oferir una selecció automàtica però permetre una nova selecció a l'usuari).
- c) Creació d'esdeveniments de forma autònoma. Tots els preus han de poder ser configurats de manera autònoma i en forma de taules, les quals han d'alimentar els camps de preus corresponents a cada entrada o abonament en venda. Ha d'oferir la

possibilitat de descomptes per a determinats col·lectius d'usuaris i reserves d'entrades gratuïtes per a protocol i premsa.

- d) El disseny de les entrades s'ha de poder configurar, amb la possibilitat d'incorporar-hi publicitat.
- e) Venda de taquilla back-office (cal que les dades de l'usuari s'incorporin automàticament al mòdul de CRM) i front-office (venda d'entrades presencial sense necessitat de dades de l'usuari). La plataforma ha d'estar adaptada a diferents dispositius: mòbil (sistemes Android i IOS) i escriptori.
- f) El sistema de pagament ha de permetre la integració de terminals de punt de venda (TPV) de titularitat municipal.
- g) La configuració dels usuaris, tant dels usuaris espectadors com dels usuaris gestors, corresponents a personal de l'Ajuntament d'Esparreguera o a qui aquest designi, amb diversos graus de privilegis. L'espectador ha de tenir un espai del client en línia on poder editar el seu perfil, accedir a l'historial de compres i a la impressió de les entrades. En comprar l'entrada l'usuari ha de rebre un correu a la seva adreça de correu electrònic amb les entrades o un enllaç directe i segur al seu espai personal.
- h) El control d'accés de les entrades mitjançant la lectura de codis QR a través de PDA o terminals mòbils. Les dades de control d'accés s'han d'emmagatzemar en el sistema.
- i) Una eina professional de CRM, que haurà de ser la base de dades central amb l'objectiu de gestionar els contactes del Servei de Cultura de l'Ajuntament d'Esparreguera. Ha de permetre emmagatzemar les dades de contacte, informació transaccional i informació sobre l'usuari que sigui rellevant.
El CRM ha de facilitar un alt grau de segmentació de la base de dades (compres, assistència, edat, residència, categoria d'espectador, localitat, informació històrica de compres, etc.) acumulant diferents filtres i aplicant condicions diferents a cadascun d'ells, per poder realitzar estudis de perfil i comportament de visitants, i segmentar el conjunt d'usuaris.
El CRM ha de permetre dissenyar plantilles de correus, crear llistes de distribució de contactes i planificar i gestionar campanyes de comunicació i màrqueting.
- j) La possibilitat de realitzar consultes i obtenir llistats i informes de dades econòmiques i de característiques dels usuaris adreçades a l'avaluació, interpretació i presa de decisions. Tots els llistats i informes s'han de poder configurar i exportar a Excel.

Quant al servei de manteniment, inclourà les següents prestacions:

- Subministrar i implantar noves versions de les aplicacions Koobinevent. Per a fer-ho, l'adjudicatari haurà de:

- o Utilitzar un entorn de desenvolupament aïllat.
 - o Realitzar proves de regressió completes de totes les aplicacions.
- Realitzar un manteniment correctiu adreçat a resoldre possibles anomalies de les aplicacions.
- Oferir una jornada de formació presencial anual a l'Ajuntament, per mostrar el funcionament de les aplicacions de Koobinevent entre el personal municipal.

Quant al servei de suport, inclourà les següents prestacions:

Suport d'assistència telefònica, de dilluns a divendres de 8h a 14h. L'adjudicatari indicarà un número de telèfon i una adreça de correu electrònic on poder comunicar les consultes o incidències.

Les prestacions principals han de ser:

- Resoldre consultes sobre l'ús de les aplicacions Koobinevent.
- Realitzar ajustos de paràmetres del funcionament del software.
- Informació sobre les incidències tècniques degudes al mal funcionament de les aplicacions.
- Realitzar els canvis i ajustos necessaris a la configuració i a les aplicacions.

No obstant l'anterior, per tal de garantir el compliment dels Acords de Nivell de Servei (SLA) establerts en els presents Plecs de prescripcions tècniques, especialment pel que fa als temps màxims de resposta i resolució d'incidències, l'adjudicatari haurà de garantir també els següents punts:

- Recepció i registre continuat d'incidències (24/7) a través de correu electrònic i/o portal web, amb registre automàtic de l'hora de comunicació.
- Les incidències crítiques comunicades fora de l'horari d'atenció telefònica hauran de ser ateses dins del següent dia hàbil, respectant el límit màxim d'1 dia hàbil de resposta i resolució.
- Per això, l'adjudicatari haurà d'implantar mecanismes de vigilància, alertes o guàrdies tècniques mínimes que permetin activar l'equip de suport dins dels terminis establerts.

En cas d'incidència crítica registrada en horari no laborable, l'empresa haurà d'iniciar el procés de resolució el primer dia hàbil següent, sense superar el temps màxim establert per l'SLA.

Aquest horari i els mecanismes de recepció hauran d'estar documentats i validats pel responsable del contracte a l'Ajuntament, amb el compromís de garantir la traçabilitat i monitoratge del compliment dels terminis.

10. Obligacions de l'adjudicatari

L'Ajuntament d'Esparreguera podrà disposar en tot moment d'una còpia completa, integrada, intel·ligible, exportable i actualitzada i en format obert de tota la informació pròpia que li permeti canviar de proveïdor de serveis i/o de sistemes i aplicacions sense pèrdua d'informació i amb el menor impacte possible.

Es podran sol·licitar proves de restauració concretes per assegurar el correcte funcionament dels processos de l'adjudicatari.

L'empresa adjudicatària està obligada a:

- a) Proporcionar el servei de la solució global en la modalitat *software as a service*, és a dir, disposarà del programari, del maquinari i de les comunicacions necessàries i realitzarà tots els serveis d'allotjament, manteniment i operació.
- b) Monitoritzar el servei convenientment des del nivell físic fins al negoci (funcionament extrem a extrem del servei). Tan bon punt es detecti una incidència, s'enviarà un petit resum incloent temps d'aturada i un breu resum de les causes i de les accions posades en marxa per solucionar la incidència.
- c) Realitzar les actuacions necessàries per a l'operació, el manteniment i l'evolució del servei preferentment sense la parada del servei. No obstant això, per aquelles circumstàncies on sigui imprescindible, es podran realitzar parades del servei planificades i acordades amb l'Ajuntament d'Esparreguera.
- d) A més del manteniment i l'operació de la totalitat de les infraestructures sobre les quals es presta el servei, gestionar de forma proactiva anticipant-se a les incidències i planificant les millores necessàries.
- e) El sistema haurà de suportar pics de venda d'entrades, proporcionant un servei sense degradació en les èpoques de major activitat.
- f) Desenvolupar el disseny de l'arquitectura necessària per prestar el servei en condicions adequades i amb una redundància suficient i alta disponibilitat.
- g) Proveir un servei de suport en llengües catalana o castellana amb les funcions de:
 - Resoldre incidències que afectin el funcionament dels diferents serveis.
 - Atendre consultes funcionals i tècniques de la utilització del servei.
 - Recollir peticions d'actualització i d'evolució del servei.
 - Recollir i registrar conjuntament totes les incidències, consultes i peticions.

Aquests serveis estaran dirigits a l'Ajuntament d'Esparreguera i al personal que en el seu nom participi en la venda directa o en la gestió de la venda d'entrades, sempre que aquests siguin usuaris autoritzats de la solució de l'Ajuntament d'Esparreguera.

- h) Aplicar les mesures adequades per tal de garantir la confidencialitat, disponibilitat i integritat de la informació i dades personals, corresponents a la certificació ISO 27001. Així mateix, caldrà lliurar a l'Ajuntament d'Esparreguera la fitxa de procediment intern en la que s'exposin aquestes mesures per garantir la confidencialitat, disponibilitat i integritat de la informació i dades personals.



- i) Gestionar les dades dels accessos dels usuaris d'acord amb els requeriments RGPD i la LOPDGDD. Pel què fa al registre d'accessos, l'aplicació registrarà com a mínim la data, hora, usuari, connexió amb èxit (si/no) i tipus d'accés. Les dades tractades en aquest contracte són propietat exclusiva de l'Ajuntament d'Esparreguera.
- j) Mantenir la màxima reserva i el màxim secret sobre la informació classificada com a confidencial. Es considerarà informació confidencial qualsevol dada a la qual l'empresa accedeixi en virtut del present contracte.
- k) A no divulgar l'esmentada informació així com no publicar ni posar-la a disposició de tercers, bé directament, bé mitjançant terceres persones, sense el previ consentiment per escrit de l'Ajuntament d'Esparreguera.
- l) Després de l'extinció del present contracte, a no conservar cap còpia d'informació confidencial.
- m) El detall de les mesures de seguretat i obligacions envers la confidencialitat i protecció de les dades personals estan definides en el Plec de clàusules administratives particulars.

Pel que fa específicament als requisits del servei cloud:

- a) Dins del contracte de manteniment l'adjudicatari s'obliga a prestar el servei de Cloud Computing que inclou l'ús de les aplicacions del proveïdor i de tercers executades sobre una infraestructura cloud, i que siguin necessàries per a la prestació del servei.
- b) El proveïdor tindrà ubicats territorialment els Centres de Procés de Dades (en endavant "CPD") des dels quals presti el servei, en l'espai de la Unió Europea (UE).
- c) El proveïdor en cap cas ubicarà els CPD en localitzacions les quals poguessin suposar la infracció de la legislació pel que fa a les obligacions imposades per la llei espanyola, la legislació del país de destinació final de les dades per translació de les mateixes, o la legislació del país de trànsit o d'ubicació temporal de les dades, tenint en compte que tots aquests intercanvis tindran lloc en tot cas en territori de la UE.
- d) El proveïdor donarà resposta a tots aquells controls que es deriven de lleis, normes o decrets de caràcter oficial i d'àmbit europeu, estatal o autonòmic, que estiguin vigents durant el contracte i que li siguin d'aplicació.
- e) El proveïdor haurà de disposar de mecanismes d'avaluació periòdica durant la vigència de la relació jurídica amb l'Ajuntament i acreditar que compta amb els nivells idonis de gestió i maduresa en els serveis prestats.
- f) El proveïdor haurà de garantir que el seu sistema aplica les mesures de seguretat rellevants d'entre aquelles establertes pel Reial Decret 3/2010, de 8 de gener, de regulació de l'Esquema Nacional de Seguretat. Podrà basar-se pe fer-ho en les guies

publicades pel Centre Criptogràfic Nacional en relació amb la prestació de serveis al núvol:

<https://www.ccn-cert.cni.es/guias/guias-series-ccn-stic/800-guia-esquema-nacional-de-seguridad.html>

- g) El proveïdor, en l'exercici de la prestació dels seus serveis professionals derivats del contracte que formalitzi, adoptarà i donarà un efectiu compliment a totes les mesures de seguretat necessàries de naturalesa tècnica i organitzativa tendents a garantir la seguretat, confidencialitat i integritat de la informació propietat de l'Ajuntament per tal d'evitar la seva alteració, pèrdua, tractament o accés no autoritzat, atès l'estat de la tecnologia, la naturalesa de les dades emmagatzemades i els riscos a què estan exposades, tant si provenen de l'acció humana com del medi físic o natural.
- h) Per a la correcta protecció de la informació, el proveïdor establirà un sistema de control d'accessos que garanteixi que els usuaris s'identifiquen per accedir al sistema i que tenen accés exclusivament a la informació que expressament se'ls ha fet accessible, o a aquella que ha estat publicada amb caràcter general.
- i) El proveïdor no incorporarà les dades de l'Ajuntament a d'altres sistemes o suports sense l'autorització expressa de l'Ajuntament, i haurà de complir amb les mesures de seguretat establertes en el document de seguretat del responsable de tractament.
- j) El proveïdor vetllarà per la seguretat dels equips on es trobin instal·lades les bases de dades i informació de l'Ajuntament d'Esparreguera, així com per la seguretat en els canals de comunicació emprats. Per tant, prestarà els seus serveis guardant estrictament les mesures de seguretat necessàries amb la finalitat d'evitar la pèrdua d'informació, així com danys, pèrdua o deteriorament de les bases de dades utilitzades que siguin propietat de l'Ajuntament.
- k) Específicament, el proveïdor implementarà les mesures de seguretat que li indiqui en tot moment l'Ajuntament i es farà ús dels canals segurs protegits amb SSL/TLS i amb certificats Extended Validation per a totes les comunicacions.
- l) El proveïdor garantirà la traçabilitat i autenticitat de les dades, informacions i serveis de l'Ajuntament d'Esparreguera continguts en la seva infraestructura.
- m) En quant a les còpies de rescabament i recuperació de dades, el proveïdor garantirà l'aplicació de mecanismes/solucions de backup de les dades per complir amb els requeriments de RPO (Recovery Point objective) que l'Ajuntament estableixi pel servei, així com el de RTO (Recovery Time Objective), que s'identifica a través de l'SLA. El proveïdor també garantirà l'enviament i emmagatzematge segurs de les còpies de seguretat en un altre edifici que no comparteixi els mateixos riscos (incendi, inundació, tumult, terratrèmol, etc.) que l'edifici primari.
- n) El proveïdor s'obliga a oferir, dins les condicions del servei cloud, la capacitat d'emmagatzematge suficient per custodiar totes les dades que l'Ajuntament hagi produït o rebut i estigui obligat a custodiar d'acord amb les obligacions del servei i la legislació vigent.

Pel que fa a la governança del canvi o transferència del servei:

- a) El proveïdor s'obliga a la devolució i transferència de la informació de l'Ajuntament al propi Ajuntament o a qui aquest indiqui en un termini que mai serà superior als 20 dies naturals des de la finalització del contracte, a no ser que les parts en pactin un altre de mutu acord.
- b) A l'efecte i a requeriment de l'Ajuntament, el proveïdor transferirà tota la informació per a la correcta transició del servei de "Cloud Computing", sense discontinuïtat del mateix, a l'Ajuntament o a un tercer proveïdor designat per l'Ajuntament, amb el qual haurà de col·laborar sense restriccions.

Les obligacions de confidencialitat establertes en el present contracte tindran una duració indefinida, es mantindran en vigor amb posterioritat a la finalització.

11. Nivell de servei requerit (SLA)

El Nivell de Servei es refereix a:

- Disponibilitat del sistema
- Horaris de suport
- Festius a efectes de suport
- Temps de resolució d'incidències en funció de criticitat

Disponibilitat del sistema:

La disponibilitat del sistema haurà de complir els nivells següents:

Disponibilitat del sistema			
Definició	Número total d'hores de disponibilitat		
	Número total d'hores al mes (24 hores * 30 dies)		
Nivell desitjat	98%	Nivell mínim	95%

Incidències crítiques i temps de resposta i resolució (SLA)

Entenem per incidència qualsevol esdeveniment que no forma part de l'operació estàndard de l'aplicació i que causa, o pot causar una interrupció, o una reducció de les funcionalitats de la mateixa. Es troben igualment compresos en aquesta definició aquells comportaments de l'aplicació que, encara que formant part de l'operativa normal del programa, ocasionen comportaments del mateix no compatibles amb el funcionament operatiu requerit i que requereixin al menys una intervenció de manteniment d'entre les definides anteriorment.

- **Incidències crítiques:** Es tracta d'incidències que afecten a l'operativa de l'aplicació de manera que impedeixi la continuació del treball normal amb la mateixa, afectant al servei i a l'exercici de les seves funcions

- **Temps de resposta:** Temps màxim transcorregut des que es comunica a l'empresa subministradora l'existència d'una incidència fins que l'esmentada empresa comença a treballar per a la seva resolució.
- **Temps de resolució:** Temps màxim transcorregut des que es comunica a l'empresa subministradora l'existència d'una incidència fins que l'esmentada empresa facilita una solució temporal que resolgui provisionalment el problema o be una solució definitiva al mateix. Una incidència crítica resolta temporalment, es converteix en una incidència no-crítica, a efectes dels Acords de Nivell de Servei.

S'estableixen amb les definicions anteriors els següents Acords de Nivell de Servei (SLA) mínims:

- Incidències crítiques:
 - o Temps de resposta i resolució: 1 dia hàbil. (imperatiu).
- Incidències no crítiques:
 - o Temps de resposta i resolució: 3 dies hàbils. (imperatiu).

Per efectuar tasques de manteniment programat l'empresa haurà de contactar amb el servei responsable del contracte a l'Ajuntament d'Esparreguera. Aquestes tasques de manteniment es realitzaran, en general, fora de l'interval de 8:00 a 19:00 hores, excepte circumstàncies excepcionals així valorades.

L'empresa haurà d'establir almenys un procediment per a la comunicació d'incidències al seu Centre de Servei a l'Usuari, que podrà ser per via telefònica, correu electrònic, o a través d'un portal web. Caldrà que l'adjudicatari designi un responsable tècnic del sistema de manteniment integral i resolució d'incidències amb l'objectiu de fer el seguiment de les incidències que es reportin indicant el seu nom, càrrec, telèfon de contacte i e-mail.

Així mateix s'hauran d'atendre consultes sobre operatòria i l'explotació de les aplicacions, ja sigui per via telefònica, via telemàtica o assistència presencial, pels aspectes tant de tipus conceptual com de tipus informàtic.

Penalitats per incompliment de l'SLA:

Incidències crítiques

S'aplicarà una penalització % del total de facturació mensual si es produeixen 1 o més incompliments dels SLA mínims per incidències crítiques. Aquesta penalització serà superior a mida que es produeixi un augment dels incompliments.

Incompliments SLA mínims en un mes	% penalització facturació mensual
De ≥ 1 a < 3	20%
De ≥ 3 a < 5	50%
De ≥ 5 a < 7	80%
≥ 7	100%

En tot cas, cada penalitat no podrà suposar més del 10 % del preu del contracte, IVA exclòs. El total de les penalitats no podrà suposar més del 50 % del preu del contracte.

El comptatge d'incidència no resolta serà contada per resolució dins del termini requerit; en el cas de les incidències crítiques és d'1 dia hàbil. Per tant en el cas de produir-se una incidència crítica resolta havent passat més d'1 dia hàbil des de la comunicació, equivaldrà a un incompliment (> 1 dia hàbil, primer incompliment); si es resol passats més de 2 dies hàbils, equivaldrà a dos incompliments (> 2 dies hàbils, segon incompliment); i si es resol passats més de 3 dies hàbils, equivaldrà a tres incompliments (> 3 dies hàbils, tercer incompliment).

Incidències no crítiques:

S'aplicarà una penalització % del total de facturació mensual si es produeixen 5 o més incompliments dels SLA mínims per incidències no crítiques. Aquesta penalització serà superior a mida que es produeixi un augment dels incompliments.

Incompliments SLA mínims en un mes	% penalització facturació mensual
De >=5 a <10	10%
De >=10 a <15	20%
De >=15 a <20	30%
>= 20	50%

En tot cas, cada penalitat no podrà suposar més del 10 % del preu del contracte, IVA exclòs. El total de les penyalitats no podrà suposar més del 50 % del preu del contracte.

El comptatge d'incidència no resolta serà contada per resolució dins del termini requerit; en el cas de les incidències no crítiques són 3 dies hàbils. Per tant en el cas de produir-se una incidència no crítica resolta passats 10 dies hàbils des de la comunicació equivaldrà a tres incompliments (> 3 dies hàbils primer incompliment, > 6 dies hàbils segon incompliment, > 6 dies hàbils tercer incompliment).

En el cas de superar-se 3 penalitzacions es podrà procedir a la suspensió del contracte per incompliment de servei.

La imposició de penalitzacions no exclou la responsabilitat per danys i perjudicis ni la possible resolució del contracte.

12. Condicions especials d'execució

En aplicació d'allò que disposa l'article 202.2 LCSP, s'estableix la següent condició especial d'execució:

- L'ús de mesures d'estalvi i eficiència energètica. L'adjudicatari haurà d'emetre una declaració responsable, quan se li demani, on constin totes les mesures d'estalvi i eficiència energètica que ha dut a terme (ex. ús de llums de baix consum, aïllament tèrmic, climatització...)

13. Modificació del contracte

Es preveu una modificació del contracte, tot justificant-ho en l'expedient, d'acord amb el següent:

- a) Les condicions per què es pugui produir la modificació del contracte són un increment no previst de la venda d'entrades per als esdeveniments o bé l'increment d'esdeveniments amb necessitat de reserva prèvia d'entrada per al públic assistent per motius de seguretat, que es pugui produir en el futur per circumstàncies no previstes.
- b) Els límits de la modificació s'estableixen en el 20 %.
- c) La naturalesa de la modificació és quantitativa.

14. Subrogació

No és procedent.

15. Subcontractació

El contractista podrà concertar amb tercers la realització parcial de la prestació objecte del contracte, mitjançant la comunicació prèvia i per escrit a l'ajuntament i de conformitat amb el que disposa el Plec de Clàusules Administratives Particular i els requisits assenyalats a l'article 215 LCSP.

16. Lloc de prestació

Les reunions i sessions de treball i/o formació es realitzaran preferentment de manera telemàtica, o alternativament en les dependències municipals de l'Ajuntament d'Esparreguera en els casos que el responsable del contracte determini. Tanmateix, l'execució del contracte es realitzarà a través de mitjans telemàtics durant tota la seva durada.

17. Assegurances

El contractista s'obliga a disposar d'una pòlissa d'assegurança de responsabilitat civil per un import mínim de 200.000,00 €.

18. Responsable del contracte

La persona responsable del contracte és la Tècnica de Cultura de l'Ajuntament d'Esparreguera o el personal que el substitueixi en les seves funcions per motiu d'absència.

19. Termini de recepció del contracte

El termini de recepció del contracte serà d'1 mes.

20. Termini de garantia del contracte

S'estableix un període de garantia d'1 any, a contar des de la finalització íntegra de les prestacions del contracte.